



Descriptif Technique

MÉTIER N°56

RECEPTIONNISTE EN

HOTELLERIE

Soumis par :

Muriel Majorel, Expert WorldSkills France

Marie Brier, Expert EuroSkills France



TABLE DES MATIERES

1.	NOM ET DESCRIPTION DU MÉTIER.....	4
2.	CONNAISSANCES ET PORTEE DU TRAVAIL	5
3.	LE SUJET D'ÉPREUVE.....	12
4.	CRITERES DE NOTATION.....	14
5.	EXIGENCES DE SÉCURITÉ LIÉES AU MÉTIER	17
6.	ÉQUIPEMENTS ET MATÉRIAUX.....	17

1. NOM ET DESCRIPTION DU MÉTIER

LE NOM DU MÉTIER EST : RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE

DESCRIPTION DU MÉTIER :

La mondialisation, les changements sociaux et démographiques et l'évolution des transports sont des facteurs décisifs pour la croissance rapide de l'industrie du tourisme et des voyages d'affaires. Les voyages et le tourisme jouent donc un rôle important dans la croissance sociale et économique du monde entier.

Les hôtels de toutes les catégories, les types et les tailles sont des éléments essentiels de ce secteur, offrant des services d'hébergement et des services associés aux clients du monde entier. Ils peuvent faire partie de chaînes hôtelières internationales qui commercialisent leurs services de manière cohérente et familière pour les clients assidus ou habitués. Ils peuvent également promouvoir des caractéristiques distinctes en fonction de leurs localisations, de leurs histoires, de leurs architectures et de leurs clientèles cibles. Qualité et prix vont généralement de pair. Pour la réservation d'un hébergement, un système international d'évaluation par étoiles peut fournir une indication raisonnable de ce à quoi on peut s'attendre dans la fourchette de prix associée à une localité.

Le rôle du réceptionniste d'hôtellerie est la clé de chaque établissement hôtelier. À la réception de l'hôtel, les clients reçoivent leurs premières impressions de l'hôtel et donc de leurs expériences. C'est là que la communication principale avec le personnel de l'hôtel est établie. La qualité, la courtoisie et la rapidité du service peuvent faire une grande différence, positive ou négative, dans la relation des clients avec l'hôtel et leur satisfaction pendant leur séjour. Le ressenti des clients affecte à son tour la réputation de l'hôtel et la pérennité du business.

La réceptionniste de l'hôtel travaille principalement dans le hall de l'hôtel. Les réceptionnistes d'hôtel doivent utiliser en permanence un large éventail de compétences. Celles-ci peuvent comprendre : la connaissance des informations touristiques locales et générales, un bon anglais oral et écrit, des connaissances en informatique, une bonne conduite, un excellent comportement, une excellente communication et des aptitudes sociales ainsi qu'à la résolution de problèmes, la maîtrise des chiffres, et l'application de procédures de réservation et de réception.

Si le réceptionniste de l'hôtel possède ces compétences et les utilise bien, les possibilités de promotion et de mobilité sont grandes. Il s'agit d'une occupation véritablement internationale et mondiale dans le secteur ouvert et fluide des services.

AGE LIMITE DE COMPETITION :

Les Compétiteurs ne doivent pas être âgés de plus de 22 ans l'année du Concours.

DOCUMENTS COMPLÉMENTAIRES

Le descriptif technique ne contient que des informations relatives au métier. Il doit donc être utilisé en association avec le règlement des Finales Nationales de la Compétition des Métiers.

2. CONNAISSANCES ET PORTEE DU TRAVAIL

Le WSOS spécifie les connaissances, la compréhension et les compétences spécifiques qui sous-tendent les meilleures pratiques internationales en matière de performance technique et professionnelle.

La compétition est une démonstration et une évaluation des compétences associées avec le métier en question. Le sujet d'épreuve est uniquement composé de travaux pratiques.

COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES

SECTION	RELATIVE IMPORTANCE (%)
1	15
<p>Organisation du travail en autonomie</p> <p>Le candidat a besoin de connaître et comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les services, les équipements et les prestations offerts par l'hôtel et leurs tarifs - Les exigences légales de l'hôtel en matière d'arrivées, de départs, de santé et de sécurité, de discrimination, de propriété du client, de comportement du client, de service d'alcool, de vente de biens et services, de protection des données - Les règles en cas d'évacuation de l'hôtel et le fait d'être le premier point de contact pour les services d'urgence - Les équipements disponibles pour les personnes en situation de handicap - La structure, le rôle et les exigences des opérations de réception en lien avec le secteur de l'hôtellerie - La structure hiérarchique, structure des équipes, missions et types de personnel - La gestion de la relation client avant, pendant et après le séjour - Les segments de clientèle susceptibles d'accueillir à l'hôtel - Les procédures spécifiques et les exigences légales mises en évidence dans la brochure de l'hôtel de la compétition 	
	<p>Le candidat doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gérer efficacement les situations inattendues liées aux clients (à l'exclusion des décès, incendies, alertes à la bombe et vols à main armée) • Maintenir la santé et la sécurité des clients, des collègues et des visiteurs • Comprendre son rôle dans l'hôtel et ses objectifs • Passer les consignes à l'équipe suivante en veillant à ce que toutes les informations soient transmises • Hiérarchiser le travail efficacement • S'assurer que la réception est bien présentée en termes d'apparence, signalisation, propreté • Appliquer les règles et les directives relatives à la sécurité des clients • Préserver la vie privée des clients

	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer toute la législation relative à la vente de services et des biens au sein de l'hôtel de la compétition 	
2	Aptitudes à la communication, au service à la clientèle et aux relations interpersonnelles	36
	<p>Le candidat a besoin de connaître et comprendre en anglais :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'importance d'une communication efficace avec les clients - Les procédures pour communiquer avec les clients de l'hôtel - Les obstacles à une communication efficace et comment les surmonter - La politique de l'hôtel concernant l'uniforme et l'apparence personnelle - L'importance de la présentation personnelle - L'importance de la réception de l'hôtel pour créer une première impression positive - L'utilisation de titres et de protocoles appropriés - Les liens entre la réception de l'hôtel et les autres départements - Le rôle de la réception en tant que service central de la communication entre les départements 	
	<p>Le candidat doit être capable (en anglais) de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueillir, assister et communiquer avec tous les clients en fonction du profil de client et / ou de la situation, y compris ceux en situation de handicap et / ou avec des difficultés de communication • Fournir des informations précises et complètes sur les services et les installations de l'hôtel • Entretenir de bonnes relations professionnelles et communiquer avec ses collègues et ses fournisseurs • Recevoir et transmettre des informations de / à des collègues et des fournisseurs • Communiquer efficacement et rapidement avec les autres départements de l'hôtel • Engager une conversation appropriée et professionnelle avec les clients • Recevoir et transmettre des informations pour / aux clients. • Passer et recevoir des appels téléphoniques et des courriels • Assister les clients pendant leur séjour et assurer leur satisfaction • Maintenir une excellente présentation personnelle, en respectant les règles de l'établissement relatives à l'uniforme et à l'apparence personnelle • Maîtriser les règles de la communication non verbale telle que le langage corporel, la gestuelle et les utiliser de manière appropriée • Appliquer efficacement les techniques d'écoute active • Mener une conversation appropriée et professionnelle • Faire preuve de confiance en soi dans le dialogue • Faire preuve de tact et de diplomatie • Répondre aux demandes spécifiques • Résoudre efficacement les conflits 	

3	Procédures de réservation	3
	Le candidat a besoin de connaître et comprendre : <ul style="list-style-type: none"> - Les procédures d'attribution des chambres, y compris ; le planning d'occupation par catégorie, le planning des chambres et les bases des PMS - Le rôle d'une centrale de réservation dans une chaîne hôtelière. - Les logiciels utilisés pour enregistrer les réservations d'hôtel - Les types et gamme de tarifs - Le statut des réservations provisoires, confirmées et garanties - Les politiques concernant les arrhes et les acomptes et la procédure de prise d'arrhes ou d'acomptes au moment de la réservation - La politique de l'hôtel en termes d'heure d'arrivée et de départ - La durée nécessaire pour nettoyer une chambre - La politique de l'hôtel en matière de sursréservations (overbooking) de l'hôtel et / ou de catégorie - Tous les documents utilisés dans l'hôtel pour les réservations - La politique de l'hôtel en matière de yield management et d'optimisation des ventes - La gestion des commissions (partenaires) - Le rôle des différents intervenants dans la réservation (agents de voyage, OTA (online travel agency), TO (tour operator), etc.) 	
	Le candidat doit être capable de : <ul style="list-style-type: none"> • Effectuer une réservation individuelle en personne, par téléphone, par e-mail, sur des plateformes de réservation ou par courrier • Prendre une réservation de groupe par téléphone, courriel, plateformes de réservation ou courrier • Prendre et saisir des réservations via des agences ou TO agréés, OTA, etc. • Traiter les « walk-in » en fonction de la disponibilité des chambres, en convenant des tarifs et des paiements conformément à la politique de l'hôtel • Demander et prendre des arrhes ou des acomptes conformément à la politique de l'hôtel • Attribuer les chambres conformément à la politique et aux procédures de l'hôtel • Enregistrer les demandes de services ou prestations supplémentaires pour en assurer la bonne réalisation et la facturation appropriée • Utiliser des progiciels (PMS) pour créer et enregistrer les réservations 	
4	Procédures de check-in	3
	Le candidat a besoin de connaître et comprendre : <ul style="list-style-type: none"> - Les exigences légales concernant les documents et les enregistrements pour les clients nationaux et internationaux des hôtels - Les procédures électroniques et manuelles pour l'enregistrement des clients à l'arrivée - Les procédures et protocoles pour la délivrance de clés - Les différents types de clés de chambre, traditionnelles et électroniques 	

	<ul style="list-style-type: none"> - La fonction et la procédure de mise à jour du cardex client - Les demandes habituelles des clients telles que les réveils, les journaux, le petit-déjeuner, le service d'étage et room service - Les procédures d'enregistrement automatisées et / ou en ligne - Les procédures de prise en charges des bagages, effets personnels et parking des clients - Les procédures d'enregistrement et d'arrivée de groupe - Les politiques de surréservation (overbooking) 	
	<p>Le candidat doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Effectuer l'arrivée des clients selon la politique et les procédures de l'hôtel • Tenir à jour tous les documents et informations nécessaires concernant les clients • Remettre les clés de chambre aux clients • Accompagner les clients en chambre et présenter les installations et/ou donner des indications sur l'emplacement de la chambre et informer le client sur les services de l'hôtel • Promouvoir les services de l'hôtel et les ventes additionnelles • Assurer le paiement et / ou la garantie du paiement pour préparer un départ sans encombre • Prendre en charge les bagages des clients • Organiser les transferts conformément à la politique de l'hôtel • Préparer et gérer efficacement les arrivées de groupes • Gérer efficacement les situations de surbooking et de book-out éventuel (délogement) 	
5	Procédures administratives et de back office	8
	<p>Le candidat a besoin de connaître et comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les divers types de systèmes de gestion et d'enregistrement des séjours client, y compris les systèmes manuscrits (grand livre) et informatisés (PMS) - Les types de compte - Facturer au client les prestations consommées tels que frais de restaurant, service en chambre, bar, débours - Les systèmes de contrôle et limite de crédit - Les créances irrécouvrables (débiteur) et la façon dont l'hôtel les gère - Comment interpréter les données, y compris l'historique des clients, les listes de diffusion, les bases de données, les comptes - Les indicateurs de performances de l'hôtel tel que : occupation des chambres et des lits, prix moyens des chambres, revenu par chambre, chiffres d'affaires liés à l'exploitation (TO, IF, PMC, RevPAR, CA, GOP) - Comment utiliser au mieux les données et améliorer les revenus, les promotions, les remises, les prévisions, les tendances, les stratégies - Les procédures administratives en générales, y compris le classement, le traitement de texte, les bases de données, la photocopie et la conservation des archives - Les différents moyens de paiements utilisables par les clients 	

	<ul style="list-style-type: none"> - L'importance des moyens de sécurité liés au traitement des moyens des paiements 	
	<p>Le candidat doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser efficacement les ordinateurs et les logiciels de bureautique courants • Classer les documents et les données manuellement et électroniquement • Gérer et comptabiliser les espèces et les autres moyens de paiements • Gérer les opérations de change de devise • Appliquer les procédures générales de back office et administratives telles que le classement, le traitement de texte, les bases de données, la photocopie et la conservation des archives • Calculer les échanges de devises avec les commissions appropriées, conformément à la politique de l'hôtel • Facturer et débiter les clients correctement • Suivre les limites de crédit en conformité avec la politique de l'hôtel • Créer et rédiger tout document lié à la relation client (confirmation, courrier, communication etc.) 	
6	Promotion des ventes	14
	<p>Le candidat a besoin de connaître et comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La variété et l'intérêt des activités promotionnelles proposés par les hôtels et les groupes hôteliers. - Le rôle du réceptionniste dans la promotion et la maximisation des ventes et du profit - Le rôle du réceptionniste dans la fidélisation des clients - L'impact des présentations visuelles et du matériel promotionnel - Le rôle et les bénéfices d'un programme de fidélité - Comment promouvoir un hôtel en ligne - Le rôle du yield management et de la distribution en ligne - Les différents partenaires et parties prenantes dans la vente et leurs rôles 	
7	Gestion des conflits	8
	<p>Le candidat a besoin de connaître et comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les procédures de gestion des réclamations de l'hôtel - Son périmètre de flexibilité et de conformité aux procédures - Techniques de base pour l'investigation et l'analyse - Les limites de son autonomie - Principes généraux sous-jacents à la gestion des conflits 	
	<p>Le candidat doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faire preuve de prévoyance dans l'anticipation de problèmes et de plaintes potentiels • Mettre le client à l'aise, y compris en le déplaçant dans un endroit approprié si nécessaire • Écouter les plaintes avec attention, en prenant des notes au besoin 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Poser des questions de manière objective et sensible • Faire preuve de considération et d'empathie tout en maintenant l'objectivité • Organiser les notes prises en distinguant les faits des points de vue ou suppositions • Se référer aux procédures de l'hôtel pour identifier les options et les solutions • Appliquer les procédures de l'hôtel en fonction de la situation • Renvoyer l'affaire au supérieur hiérarchique lorsque cela dépasse son périmètre d'autonomie • Vérifier la satisfaction après la reprise du service 	
8	Procédures de check-out	3
	<p>Le candidat a besoin de connaître et comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les heures de départ - Procédures de facturation au départ du client - Différents types de moyens de paiement - Procédure de comptabilisation des acomptes lors de la préparation de la facture et de l'encaissement - Comment comptabiliser les remboursements - Les taxes de vente et leur application aux factures d'hôtel. - Documents relatifs au check-out et au départ physique des clients - Procédures de départ express - Procédures et politique de départ tardif (late check-out) - Comment gérer les départs pour les groupes 	
	<p>Le candidat doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un départ selon la politique et les procédures de l'hôtel • Gérer les départs express et les départs tardifs • Gérer les départs pour les groupes • Effectuer des encaissements • Comptabiliser les acomptes versés à l'hôtel et les éventuels remboursements dus au client • Appliquer les taxes de manière appropriée 	
9	Promouvoir la destination – Service de Conciergerie	10
	<p>Le candidat a besoin de connaître et comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les informations culturelles, historiques et touristiques sur la région - Les options de transport en commun - La cuisine locale, la gastronomie locale - Les spécificités de la communication et des traditions locales - Savoir comment obtenir rapidement de nouvelles informations en utilisant Internet 	
	<p>Le candidat doit être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir la destination du projet test à travers des anecdotes, des retours d'expérience et des conseils • Planifier des voyages, réserver des billets et faire des réservations pour le client • Anticiper les besoins des clients et promouvoir la destination en conséquence 	

	<ul style="list-style-type: none">• Aider au transport• Rechercher, obtenir et mettre à jour les informations• Répondre aux demandes touristiques du client de manière rapide et fluide• Recueillir le feedback des clients sur leurs expériences	
	Total	100

CONNAISSANCES THÉORIQUES

Les connaissances théoriques sont requises mais ne seront pas testées à proprement parler :

Voir tableau ci-dessus

La connaissance des règles et règlements ne sera pas testée.

TRAVAUX PRATIQUES

Voir tableau ci-dessus

3. LE SUJET D'ÉPREUVE

FORMAT / STRUCTURE DU SUJET D'ÉPREUVE

Le compétiteur sera évalué à travers deux types de mise-en-situation :

- Plusieurs modules face à des clients à la réception
- Plusieurs modules seul au back-office

La totalité des épreuves se déroule en anglais.

Les épreuves face aux clients (Front-Office) :

- Le compétiteur doit gérer des situations clients, simultanée ou non, synchrones ou asynchrones, simples ou complexes pendant des modules successifs de 20 à 40 minutes établis sur le principe d'une rotation fonction du nombre de candidats.
- Le candidat est seul en shift – aucun manager n'est disponible. Il peut uniquement faire référence à un bagagiste si besoin.
- 5 minutes de préparation sont accordées au compétiteur avant le début de la mise en situation qu'il puisse prendre possession de son environnement,
- Ci-dessous se trouvent des exemples de sujet de Front Office, qui peuvent éventuellement être combinés entre eux :
 - Arrivée d'un client
 - Départ d'un client
 - Gestion d'une plainte
 - Gestion de situation exceptionnelle
 - Demande d'informations sur l'hôtel
 - Demande d'informations touristiques
 - Etc.

Les épreuves au back-office :

- Chaque épreuve dure entre 30 minutes et 2h maximum.
- Le compétiteur est assis à un bureau avec un PC ou répond sur papier.
- Ci-dessous se trouvent des exemples de sujet de back-office :
 - Écrire une confirmation de réservation
 - Répondre à une plainte client
 - Répondre à un mauvais commentaire en ligne
 - Calculer des indicateurs de performances (RevPar, TO, CA, etc.)
 - Envoyer une proposition commerciale
 - Proposer une communication de l'hôtel sur les réseaux sociaux
 - Etc.

La proportion des modules front et back office sera diffusé dans le planning des modules récapitulatif.

Certaines activités proposées peuvent être chronométrées dans le cadre d'épreuves de rapidité (« speed modules »).

Les épreuves se déroulent selon un planning défini (rotation) avec présence d'un isolement afin d'éviter tout contact avec les candidats entre eux.

DISTRIBUTION / CIRCULATION DU SUJET D'ÉPREUVE

Les sujets sont secrets et ne sont pas communiqués à l'avance.

Les sujets des épreuves de backoffice sont distribués aux candidats lors de l'épreuve.

La fiche signalétique de l'hôtel (**Hotel Information Package**) sera communiquée 6 mois avant la compétition
Un **planning des modules** sera communiqué 4 semaines avant la compétition.

Le HIP contient les informations suivantes :

- Information sur l'hôtel à proprement parler
- SOP basiques (Procédures)
- Règles légales appliquées par l'hôtel
- Règles inhérentes à l'uniforme et au grooming

Le nom du logiciel utilisé (PMS) sera communiqué entre 4 mois et 2 mois avant la compétition.

Attention : 30 % du sujet peut être changé le jour même des compétitions.

4. CRITERES DE NOTATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION

Barème de notation détaillé. Attribution des points par critères.

Le tableau ci-dessous vous permettra de présenter la répartition des points. Le total se fera toujours sur 100.

SECTION	CRITÈRE	Total
A	Organisation du travail en autonomie	15
B	Aptitudes à la communication, au service à la clientèle et aux relations interpersonnelles	36
C	Procédures de réservation, de check-in et de check-Out	9
D	Procédures administratives et de back office	8
E	Promotion des ventes	14
F	Gestion des conflits	8
G	Conciergerie et connaissance de l'environnement touristique	10
	Total =	100

SPÉCIFICATION D'ÉVALUATION DU MÉTIER

Pour information, le « Jugement » est une notation subjective qui fait appel à l'appréciation des membres du jury (exemple : esthétique, finition ...). Les notes « Objectives » correspondent à des critères mesurables (exemple : dimensions, tâche réalisée ou non ...).

Détails des procédures de notation des différents critères (nombre de jurés impliqués, outils de mesure, etc.)
Détails concernant la notation Objective et Jugement.

Les épreuves proposées aux candidats devront être réalisées en un temps défini et précisé sur les sujets. Tout dépassement de temps sera sanctionné lors de la notation.

Chaque module sera évalué selon des critères très précis. Ces critères peuvent être objectifs (measurement) ou par jugement (judgement). En cas de disparités de notation entre jurys pour les évaluations objectives, les jurys auront à expliquer leur choix.

Plusieurs ateliers se déroulant en parallèle (front office et/ou back office), le Chef Expert peut être amené à séparer les experts en groupe de notation. Dans ce cas, un Supervisor sera nommé par le Chef Expert dans chaque groupe. Toutes les évaluations se feront par groupe de jurys. En aucun cas une épreuve ne pourra être évaluée par une seule personne.

Un jury n'a pas le droit de noter le candidat de sa région. C'est forcément un autre jury désigné par l'expert qui attribuera la note.

Le jugement utilise une échelle de 0 à 3. Pour appliquer l'échelle avec rigueur et cohérence, le jugement doit être exercé en utilisant :

- l'échelle 0-3 pour indiquer :
- 0 : performances inférieures à la norme de l'industrie
- 1 : performances conformes aux normes de l'industrie
- 2 : les performances sont conformes et, à certains égards, dépassent les normes de l'industrie
- 3 : les performances dépassent totalement les normes de l'industrie et sont jugées excellentes

Trois experts jugeront chaque aspect, normalement simultanément, et enregistreront leurs scores. Un quatrième Expert coordonne et supervise les notations et vérifie leur validité. Ils agissent également en tant que juge lorsque cela est nécessaire pour empêcher le marquage des compatriotes.

Pour les évaluations « jugements », 3 jurys notent le même critère, l'évaluation se faisant de 0 à 3. L'expert se réserve le droit de procéder à un vote par « flash cards », étant donné qu'il ne peut y avoir un écart de plus de 1 point entre les 3 jurys (voir règlement de la compétition).

C'est l'expert qui nomme les jurys pour l'évaluation par module. En cas de tricherie ou de collusions manifestes entre jurys, l'expert président du jury, après en avoir informé Worldskills France, pourra procéder à des sanctions. Les sanctions vont de l'avertissement à l'exclusion définitive de la compétition.

L'évaluation et la notation sont un processus intense qui dépend d'un leadership, d'une gestion et d'un examen minutieux.

Les critères peuvent contenir les aspects suivants :

Section A : Comportement et présentation personnelle

- Attitude
- Posture
- Bien organisé
- Attentif aux détails
- Efficacité
- Compréhension approfondie des différences culturelles
- Capacité à faire preuve de dynamisme

Section B : Communication

- Compétences en communication écrite
- Compétences en communication verbale
- Compétences sociales avec les invités
- Promotion des services

Section C : Compétences en service d'accueil

- Opérations générales téléphoniques
- Enregistrement
- Accompagnement des clients pendant leur séjour
- Informations touristiques
- Attentif aux détails
- Situations extraordinaires et inattendues à l'hôtel

- Vérifier

Section D : Compétences du service de réservation

- Procédures de réservation de chambres
- Procédures d'arrivée/de départ
- Attribution des chambres

Section E : Compétences de caissier et autres opérations administratives

- Échange de devises
- Changement de quart de travail
- La caissière
- Facturation
- Comprendre l'importance des ventes dans le rôle de réception
- Comprendre le marché principal des hôtels et leurs segments
- Comprendre le rôle de la sécurité dans le rôle d'accueil

Section F : Compétences techniques en matière d'équipement

- Téléphone
- Ordinateur (Microsoft office et système de réservation)
- Photocopieuse
- Calculatrice

L'évaluation du jugement se produit immédiatement après chaque tâche.

Exemple de critères de notation de jugement :

Compétences sociales avec les clients	Notation
• Sourires	1.0
• Écoute le client et est disponible et aidant	2.0
• A une bonne conversation	1.0
• Dépasse les attentes des clients	1,5
• Manifeste sa confiance en soi dans le dialogue	1.5
• A un contact visuel avec le client	1.0
• Utilise les bons gestes	1.0
• Promeut les services hôteliers	1.0

Exemple de critères de notation de mesurement :

Marques d'enregistrement	Notation
• Accueille le client	0.5
• Demande s'il a une réservation	1.0
• Confirme la réservation à la liste d'arrivée	1.0
• Demander sa carte d'identité	1.0
• Procède à l'enregistrement des clients	1.0
• Vérifie si la chambre est prête	1.0

- Si la chambre est prête, délivre la clé de la chambre
1.0
- Informe le client du numéro de chambre et de l'étage
1.0
- Informe le client de la localisation et de l'horaire du petit-déjeuner
0,5
- Informe le client sur les services de l'hôtel
0,5
- Souhaite un bon séjour
1.0
- Offre de l'aide pour quelque chose dont le client pourrait avoir besoin : 0,5

Le back-office doit être éloigné du front-office afin que les compétiteurs ne puissent pas s'écouter pendant les mises en situation, garantissant ainsi l'équité de la compétition.

Le back-office sera installé derrière le décor du front-office avec un faux mur entre les deux espaces afin que les concurrents du back-office n'écotent pas leurs collègues.

5. EXIGENCES DE SÉCURITÉ LIÉES AU MÉTIER

Les candidats doivent se présenter dans une tenue vestimentaire conforme aux usages professionnels, adaptée aux standards de l'hôtellerie de luxe et à l'hôtel sur lequel se base la compétition.

Les candidats doivent respecter les règles de sécurité lors de leurs déplacements dans l'espace métier.

6. ÉQUIPEMENTS ET MATÉRIAUX

LISTE D'INFRASTRUCTURES

La liste des infrastructures reprend tous les équipements, matériaux et installations mis à disposition des compétiteurs sur les espaces de concours.

MATÉRIAUX, ÉQUIPEMENTS ET OUTILS QUE LES COMPÉTITEURS APPORTERONT DANS LEUR CAISSE A OUTILS

Les caisses à outils ne sont pas autorisées sur ce métier.

Le compétiteur ne peut rien amener avec lui sur l'espace métier.

Tout le matériel sera sur l'espace métier. Le compétiteur vient en uniforme : ils doivent se présenter dans une tenue vestimentaire conforme aux usages professionnels, adaptée aux standards de l'hôtellerie de luxe et à l'hôtel sur lequel se base la compétition.

MATÉRIAUX ET ÉQUIPEMENTS INTERDITS SUR L'ESPACE DE COMPÉTITION

Les téléphones portables et autres objets connectés sont confisqués le matin et rendu le soir.

Une liste complémentaire pourra être distribuée lors du Module 1 et/ou apparaître sur le sujet d'épreuve.



Le compétiteur ne peut rien amener avec lui sur l'espace métier.

7. INFORMATION AND COMMUNICATION

Avant la compétition nationale, toutes les communications, questions, échanges relatifs à la compétition se feront directement sur le forum.

Informations pour les compétiteurs :

- Règlement de compétition
- Descriptif technique
- Critères de notations
- Sujet
- Liste d'infrastructures
- Santé et sécurité documentations
- Toutes informations relatives à la compétition

